



Pou Piblikasyon Imedya: 17/06/2022

GOUVÈNÈ KATHY HOCHUL

GOUVÈNÈ KATHY HOCHUL ANONSE ETAP MODÈNIZASYON POU DEPATMAN TRAVAY ETA NEW YORK LA

***NYSDOL rive nan mitan plan enplemantasyon teknoloji sou 4 ane a
Vize trete 100 poustan demann kliyan yo***

Gouvènè Kathy Hochul te anonse jodi a Depatman Travay Eta New York la nan mwatyé wout nan plan modènizasyon estratejik 4 ane li a, yon efò kontinyèl ki pral diminye volim apèl yo, amelyore eksperyans kliyan yo, epi konekte Nouyòkè yo rapidman ak avantaj Asirans Chomaj yo. Kounye a NYSDOL ap kolabore ak Biwo Sèvis Teknoloji Enfòmasyon (Information Technology Services, ITS) Eta New York la pou devlope ak aplike solisyon teknologik ki pral amelyore pwosesis aplikasyon pou benefis UI, tcheke sou sitiayson reklamasyon yo, epi adrese pwoblèm reklamasyon yo ak efikasite san parèy ak objektif pou trete 100% nan demann kliyan yo. Plan an fè pati yon efò DOL k ap kontinye a pou amelyore eksperyans kliyan an jeneral epi redwi fwod.

"Lit mendèv New York la te fè fas ak li pandan pandemi an te montre nou ki jan li enpòtan pou nou kapab konekte moun k ap chèche travay yo ak anplwayè yo",
Gouvènè Hochul te deklare. "Pandan n ap rekonstwi anba efè ekonomik pandemi an, nou dwe kontinye amelyore sistèm yo ki pèmèt nou remete lajan nan men Nouyòkè yo. Mwen felisite Depatman Travay la pou travay rapid yo pandan tout pandemi an pou ede Nouyòkè yo fè fas ak difikilte, e mwen pa ka tann pou m kontinye travay avèk yo pandan n ap abòde twou vid ki genyen nan enfrastrikti nou an."

Komisè Depatman Travay Eta New York la, Roberta Reardon, te deklare,
"Depatman Travay la te déjà travay pou amelyore sistèm chomaj la, men pandemi an te akselere sa yon fason pou l te ka bay asistans 105 milya dola rapid pou prèske 5 milyon Nouyòkè. Depi lè sa a, Depatman an te adopte solisyon inovan epi nou kontinye evolye pou pi byen sèvi Nouyòkè yo. Kapasite nou pou nou adapte se rezon ki fè anpil eta kontinye ap gade sou nou an tèm lidèchip pandan tout kriz sante mondal sa a."

Pandan 24 pwochen mwa yo, NYSDOL, an patenarya ak ITS, pral:

- Devlope ak aplike yon novo sant kontak omni-chanèl ki pral itilize teknoloji ki baze sou wobo ki fèt pou reponn kesyon espesifik sou reklamasyon yon kliyan.

- Devwale yon sistèm jesyon fòm ki modènize ki pral travay ak sistèm aktyèl la pou pèmèt kliyan yo soumèt fòm apwopriye pou pwosesis rapid.
- Etabli yon nouvo sistèm intra-nèt pou amelyore fòmasyon entèn NYSDOL epi ede anplwaye Sant Apèl yo nan rasyonalize pwosesis reklamasyon an pou plis efikasite.
- Avanse pwojè modènizasyon sistèm UI Depatman an, ki pral ranplase ansyen sistèm oòdinatè prensipal la pa yon sistèm dènye kri an tan reyèl.
- Kreye yon nouvo modèl fonksyònman ki pral bay efikasite operasyonèl, amelyore, epi ogmante angajman ajan ak kliyan.

Direktè Enfòmasyon Biwo Sèvis Teknoloji Enfòmasyon (ITS) Eta NY Ia, Angelo 'Tony' Riddick, te deklare, "Nan kad lidèchip Gouvènè Kathy Hochul, Eta New York te deplase ak ijans sou plan modènizasyon estratejik li a pou li kapab konekte travayè yo ak avantaj Asirans Chomaj yo. Mwen ta renmen remèsye lidè ITS yo ki te kapab monte, devlope, ak aplike solisyon teknolojik ki pral amelyore pwosesis aplikasyon benefis UI pou tout Nouyòkè yo. Angajman Gouvènè Hochul pran nan teknoloji ak nan mete ajou enfrastrikti enpòtan eta nou an se yon priorite depi premye jou li antre an fonlsyon an."

Se USDOL ki finanse Divizyon Asirans Chomaj NYSDOL la. Se estanda federal ki detèmine bidjè a pou trete reklamasyon UI ki baze sou kantite travay ak pwodiksyon an. Volim apèl aktyèl la diminye anpil parapò ak kòmansman pandemi COVID-19 la epi li te bese ankò ak ekspirasyon benefis federal pwolonje yo.

Lè pandemi COVID-19 la te frape Eta New York okòmansman, NYSDOL te resevwa yon ogmantasyon san parèy nan reklamasyon UI yo. Pandan premye semèn lan pandemi an te afekte reklamasyon yo, NYSDOL te resevwa plis pase 1,734,100 apèl ototal, sa ki te inonde sistèm nan. NYSDOL te rapidman adapte ak pwolonje disponiblite sant apèl, anplwaye adisyonèl dewwe pou reponn ak apèl yo, anboche anplwaye adisyonèl, rasyonalize pwosesis reklamasyon an, epi ajoute sèvè pou ogmante gam frekans lan.

NYSDOL te aplike mezi teknolojik sa yo tou pandan tout peryòd pandemi an:

- **Modènizasyon nan Sistèm Telefòn yo** NYSDOL te lanse yon sistèm telefòn otomatik ke yo fèk mete ajou epi ki senplifye ki pi byen konekte Nouyòkè ki pap travay yo ak èd yo bezwen an.
- **Perkins**: Depatman an itilize nouvo teknoloji wobo pou amelyore eksperyans itilizatè yo. NYSDOL te lanse 'Perkins', yon wobotchat sou [sitwèb NYSDOL](#) ki gen non Frances Perkins, ki ka reponn anpil nan kesyon Nouyòkè yo poze souvan sou fason pou aplike ak resevwa avantaj yo. Pandan ke Perkins pa ka reponn kesyon sou reklamasyon endividiyèl yo, li itilize entèlijans atifisyèl pou idantifye nouvo kesyon yo. Perkins kontinye evolye epi li ka kominike nan yon douzèn lang, sa ki enperatif nan yon eta ki divèrsifye tankou New York.

- **Nouvo Aplikasyon Google:** NYSDOL fè patenarya ak Google Cloud pou kreye yon aplikasyon ki baze sou entènèt, ki ka otomatikman adapte ak kantite reklamasyon k ap vini yo nenpòt ki lè.
- **Zouti Jesyon Relasyon Kliyan:** Nan kad devlopman kontinyèl, zouti sa a ede swiv ak jere chaj travay yo, bay ajan yo enfòmasyon ki kòrèk pou yo transmèt bay moun k ap rele yo, epi ede ajan yo rezoud pwoblèm kliyan yo. CRM lan bay kliyan aksè ak plis opsyon tou pou sèvi tèt yo, sa ki diminye volim apèl yo.
- **DocuSign:** NYSDOL te lanse yon pwoesis rasyonalize lè li sèvi avèk DocuSign pou soumèt sètifikasi semèn anvan yo, ke yo rele tou sètifikasiyon ki gen dat premature, sa ki pèmèt Nouyòkè yo jwenn peman pi fasil epi pi vit. Kliyan yo pa oblige rele ankò pou yo tounen sètifye. Anvan sa a, sètifikasi ki gen dat premature te kapab fèt sèlman nan telefòn ak yon reprezantan an dirèk. Nouvo sistèm lan pèmèt sètifikasi yo ranpli sou entènèt pi vit. Depi lè li te aplike DocuSign nan operasyon li yo, NYSDOL te elaji itilizasyon li pou ede kliyan yo avèk efikasite ak sekirite.
- **Kominikasyon Amelyore:** NYSDOL te lanse yon pwoesis pou voye yon mesaj dirèk ak voye yon imèl pou aplikan yo sou estati reklamasyon yo pandan l ap avanse ak pwoesis apwobasyon an. Sistèm sa a te voye plis pase 100 milyon imèl ak mesaj tèks, ki gen ladan mizajou sou estati, bay kliyan yo pandan tout pandemi an. Depatman an afiche regilyèman sou platfòm rezo sosyal li yo tou pou konekte Nouyòkè yo ak enfòmasyon k ap evolye sou chanjman ki ta gen enpak sou yo, epitou pou ankouraje zouti pou chèche travay, asistans pou devlope karyè, ak aksè ak plizyè milye opòtinite travay ki disponib nan tout eta a.
- **Sitwèb:** NYSDOL te re-òganize sitwèb li a pou rann li pi fasil pou Nouyòkè yo jwenn enfòmasyon eki npòtan sou avantaj UI ak resous travay yo. Sa enkli fich enfòmasyon, vidyeo, atelye vityèl, ak lòt kontni yo mete ajou regilyèman.

NYSDOL kontinye evalye pwoesis epi ajiste jan sa nesèsè pandan l ap pwoteje sistèm sipò enpòtan sa a pou Nouyòkè yo. Pandan Eta New York ap kontinye navige epidemi COVID-19 k ap evolye a, NYSDOL rete angaje li pou l eksploré opòtinite pou modènize sistèm yo.

###